

**Туристік өнімді сату туралы**  
**№ KZ-\_\_\_\_\_ АГЕНТТІК ШАРТ**

Алматы қ.

2025ж. «\_\_» \_\_\_\_\_

«Join UP (Джоин Ап)» ЖШС, 22.11.2019ж. №19022898 лицензия, бұдан әрі «Туроператор» деп аталатын, Жарғы негізінде әрекет ететін Директоры Руденкова Елена Владимировнаның тұлғасында, бір тараптан, және

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_, бұдан әрі «Турагент» деп аталатын, \_\_\_\_\_ негізінде \_\_\_\_\_ әрекет ететін \_\_\_\_\_ тұлғасында, екінші тараптан, бірлесіп Тараптар деп аталатын, төмендегі туралы осы шарт жасасты:

## 1. ШАРТ МӘНІ

1.1. Турагент осы Шартта белгіленген тәртіппен және талаптармен өз атынан, бірақ Туроператордың есебінен және оның мүддесі үшін Туристке (тұтынушыға – туристік қызмет көрсету шарты бойынша) туристік өнімді (турөнімді)/турды, сондай-ақ басқа да қызметтерді (туристік қызметтерді) сатады және жылжытады. Турды Қазақстан Республикасының бейрезидент-туроператоры «Қазақстан Республикасындағы туристік қызмет туралы» Қазақстан Республикасының Заңына сай, Турагенттің өтініміне сәйкес Турист мүддесі үшін қалыптастырады. Туроператор өз атынан, тиісті шарттар (келісімшарттар) жасалған Қазақстан Республикасының бейрезидент-туроператорларының есебінен және мүдделері үшін әрекет етеді.

1.2. Осы Шарт ҚР АҚ 869-бабының (Қосалқы комиссия шарты) нормаларымен реттеледі және Туроператорға Қазақстан Республикасының бейрезидент-туроператорының туристік өнімін сату құқығын беретін Қосалқы комиссия шартын Туроператордың орындауы мақсатында жасалған.

1.3. Турагент Туроператорға туристік өнімнің құнын агенттік сыйақыны шегеріп, толық көлемде төлеуге міндеттенеді.

1.4. Осы Шарт бойынша сатылатын турөнімдердің құрамына кіретін туристік қызметтерді Турагент алдын ала брондауы және Туроператор растауы тиіс.

1.5. Турагент қолданыстағы заңнамаға сәйкес және осы Шартта белгіленген талаптармен Туроператордың туристік өнімін жылжыту және сату бойынша турагенттік қызметті жүзеге асырады.

1.6. Турагент атынан осы Шарттың талаптарын орындау бойынша әрекеттерді Турагенттің лауазымды тұлғалары (Турагентпен еңбек қатынасындағы тұлғалар) жүзеге асырады, олар арқылы Турагент заң бойынша немесе құрылтай құжаттарына сәйкес заңды құқықтарды (міндеттерді) ие болады және оларды орындайды.

1.7. Осы Шарт Туроператордың атынан туристермен мәмілелерді жасауға Турагенттің өкілеттігін растаудың тиісті нысаны болып табылады және сенімхатты рәсімдеуді қажет етпейді.

1.8. Осы Шарт бойынша Турагентке Туристпен (Тұтынушымен) туристік қызмет көрсетуге шарттар жасасу құқығы беріледі. Турагент Қазақстан Республикасындағы қолданыстағы заңнамаға және осы Шарттың талаптарына қатаң сәйкес шарттар жасасуға міндетті. Заңды талаптарға және/немесе Туроператордың нұсқауларына сәйкес келмеу/олардан ауытқу жағдайында Туристтің (Тұтынушының) алдында орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны үшін жауапкершілікті Турагент Туроператорға кері жүгіну құқығынсыз көтереді. Туроператор ұсынған туристік қызмет көрсету шартының нысанын [www.joinup.kz](http://www.joinup.kz) сайтында орналастыруға болады.

1.9. Осы Шарттың және Турагенттің өтінімдері негізінде қалыптастырылған және сатылған Туристік өнімге (Турға) кіретін туристік қызметтер Қазақстан Республикасынан тыс жерде көрсетіледі.

1.10. Турагент «Рұқсаттар және хабарламалар туралы» Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес турагент қызметін жүзеге асыруын бастағаны туралы құзыретті мемлекеттік органдарды хабардар еткенін растайды.

## 2. ШАРТ ТЕРМИНОЛОГИЯСЫ

Терминдердің біркелкі емес түсіндірілуін болдырмау үшін Тараптар осы Шартта терминдер келесі мағынада қолданылатынына келісті:

Тараптар: Турагент және Туроператор;

**Турагент** (Агент) – Туроператор Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес қалыптастырған туристік өнімді туристерге жылжытатын және сататын тұлға (заңды тұлға немесе жеке кәсіпкер);

**Туроператор** – Турагент Туристке Шартта белгіленген талаптармен сататын Турөнімді қалыптастыратын және ұсынатын заңды тұлға (Қазақстан Республикасының бейрезидент-туроператоры) және Қазақстан Республикасының бейрезидент-туроператорымен шарт жасасқан Қазақстан Республикасының резидент-заңды тұлғасы;

**Туристтік өнімді қалыптастыру** – туристік өнімге кіретін жекелеген туристік қызметтерді көрсететін үшінші тұлғалармен шарттар жасасу және орындау жөніндегі туроператордың қызметі;

**Туристтік өнім** (Турөнім, Тур) – визалық қолдау қызметтерін қоспағанда, белгілі бір уақыт шегінде белгілі бір бағдар бойынша саяхаттауды қамтитын туристік қызметтер кешені;

**Турист** – Турагенттен Турөнімді сатып алған, уақытша болатын елге (жерге) жиырма төрт сағаттан бір жылға дейінгі мерзімге барып, ол жерде ақылы қызметпен айналыспай сауығу, дүние тану, кәсіптік-іскерлік, спорттық, діни және өзге де мақсаттармен кемінде бір түн өткізетін жеке тұлға;

**Туристтік ваучер** (Ваучер) – туристің тур құрамына кіретін қызметтерге құқығын және оларға ақы төлеу фактісін растайтын құжат;

**Туристтік жолдама** (Жолдама) – туристік қызметтердің кешенін алу құқығын растайтын құжат;

**Визалық қолдау** – елшілікке/консулдыққа/көші-қон қызметіне құжаттарды дайындау бойынша кеңестер мен қызметтер (турөнім құрамына кірмейді);

**Join UP! Online брондау жүйесі** – [www.joinup.kz](http://www.joinup.kz) адресінде орналасқан интернет-ресурс, оған қол жеткізуді Туроператор Турагентке осы Шарттың негізінде Турагенттің Жеке кабинетін құру және оған жеке логин мен құпия сөз беру арқылы береді;

**Жеке кабинет** – Join UP! Online брондау жүйесінің бөлімі, Турагент, оның уәкілетті тұлғалары туралы ақпаратты, толтырылған өтінімдер мен осы Шарт бойынша ұсынылатын қызметтер туралы ақпаратты қамтиды;

**Өтінім** (Брондау парағы) – Туристің тапсырмасымен Турды қалыптастыру және ұсыну туралы Турагенттің жазбаша сұрауы, түпнұсқада немесе факс арқылы немесе Турагенттің қолы қойылған электронды түрде немесе Join UP! Online брондау жүйесі арқылы алынады, Турды рәсімдеу үшін қажетті қызметтер мен мәліметтерді қамтиды. Осы Шартта Брондау парағы оферта, яғни туристік қызмет көрсетуге Шарт жасасу ұсынысы болып саналады;

**Туристтік өнімнің, СПО бағасы (құны)** - сайтта, каталогтарда және басқа, соның ішінде Туроператордың жарнамалық материалдарында көрсетілген Туроператордың арнайы ұсыныстары, Турист турөнімді сатып алу кезінде төлей алатын қызметтердің құны туралы мәліметтер. Бұл сомаға Туроператор, көлік компаниялары, сақтандыру компаниялары және туристік қызметтің басқа да субъектілері көрсететін қызметтердің құны, сондай-ақ Туристке тікелей Турагент көрсететін турды таңдау бойынша кеңестік-ақпараттық қызметтердің құны кіруі мүмкін;

**Агенттік сыйақы** – Туристке Туроператордың турөнімін жылжыту және сату жөніндегі функцияларды орындағаны үшін Турагент алатын сыйақы;

**Транзиттік қаражат** – Турист Туроператордың Турөнімі үшін Турагентке төлеген ақшалай қаражат (агенттік сыйақы шегерілген), Турагенттің кірісі және меншігі болып табылмайды;

**Өтінімді растау (акцепт)** – Туроператордың Турды ұсынуға келісімін қамтитын, Турагенттің Брондау парағында электрондық, факсимильді, пошта байланыс құралдары арқылы Туроператордың растауы. Туроператордың мұндай жауабы брондауға сәйкес Турагенттің атына жазып берілген төлемге шот түрінде болуы мүмкін. Осы Шарттағы Өтінімді растау Туроператордың акцепті болып саналады;

**Күшін жою** – Турагент Туристтің (тұтынушының) тапсырмасымен жасаған, Туроператорға тапсырыс берген және/немесе сатып алған Турдан немесе оның бір бөлігінен жазбаша бас тарту (соның ішінде, бірақ олармен шектелмей факс, электрондық пошта, Join UP! Online брондау жүйесі арқылы);

**Турагенттің өтінімін өзгерту** – Турагенттің Өтінімнің туристік қызметтерінің бір бөлігінен бас тарту. Турагенттің Өтінімнің барлық туристік қызметтерінен бас тартуы және Турагенттің бұрын берілгеннен өзгеше жаңа Өтінім беруі алдыңғы брондаудың күшін жою және жаңасына сұрау салу деп танылады;

**Туристтік сапар кезінде тамақтандырудың түрі мен тәсілі** – қонақ үй-мейрамхана саласында туристерге қызмет көрсету жүйесі осы Шартта және туристің саяхатына қажетті басқа да құжаттарда келесідей айқындалады: RO – тамақтандыру жоқ (тамақтандырусыз орналастыру); BB – тек таңғы ас; HB – жарты пансион (таңғы ас, түскі ас / кешкі ас), FB – толық пансион (таңғы ас, түскі ас, кешкі ас), AL – барлығы қосылған, UAL – ультра барлығы қосылған;

**Шағым-талап** – Турагенттің немесе Туристтің Туроператорға қызмет көрсету сапасының шарт талаптарына сәйкес келмеуіне байланысты ұсынатын шағымы;

**Бағалар (бағалар тізбесі)** – Туроператор Турагентке ұсынатын және жүзеге асыру құқығы Турагентке осы Шарттың талаптары бойынша берілетін Турдың сипаттамасын, құнын, құрамына кіретін қызметтер тізбесін қамтитын құжат;

**Туроператордың коммерциялық бағамы** – шетел валютасының теңгеге ақшалай баламасы, оны анықтау тәсілі осы Шартта айқындалады, Туроператормен [www.joinup.kz](http://www.joinup.kz) сайтында орналастырылады және Туроператорға тиесілі туристік өнімнің төлем сомасын анықтау кезінде қолданылады;

**Жоғары маусым** – туризмдегі белсенділіктің ең қарқынды кезеңі, туристік қызметтерге жоғары тарифтер кезеңі, туристік саяхат бағыттардың әрқайсысы бойынша жеке белгіленеді. Туристік өнімді сату жағдайлары және әр бағыт бойынша жоғары маусым мерзімдері туралы ақпарат Туроператордың [www.joinup.kz](http://www.joinup.kz) сайтында орналастырылады.

**Акциялар** – бұл Туроператордың [www.joinup.kz](http://www.joinup.kz) сайтында орналастырылған туристік өнімді сатуға, брондау және жою мерзімдеріне қатысты, осы Шарттың талаптарынан өзгеше, Туроператордың арнайы ұсыныстары (жағдайлары), мұндай жағдайлар шарттың күшіне ие.

**Турдың құжаттары** – Туристің белгіленген бағасыбар туристік қызметтерді алу құқығын растайтын, Туроператор жасаған материалдық құндылық. Бұл құжаттарға ваучер, жолдама, сақтандыру сертификаты, әуе билеттері және/немесе басқа жол жүру құжаттары кіреді.

### **3. ТАРАПТАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ**

#### **3.1. Туроператор міндетті:**

3.1.1. Турагентке осы Шартта белгіленген тәртіппен, Туристердің (Туристің) әрбір тобы үшін ұсыну міндеті Туроператорға жүктелген құжаттарды (ваучерлер (жолдамалар), сақтандыру полистері, жол жүру құжаттары) рәсімдеуге және беруге немесе, соның ішінде бірақ олармен шектелмей, факспен, электрондық поштамен, Join UP! Online жүйесінде басып шығаруға рұқсатты ашу арқылы жіберуге.

3.1.2. Турагенттің сұрауы бойынша Турдың, туристік өнімге кіретін және Турагент сататын туристік қызметтердің бар-жоғы туралы ақпаратты беруге: туристік қызметтерді көрсету орны; туристік қызмет көрсету бағдарламасы; тасымалдауды жүзеге асыратын көлік құралдарының сипаттамалары, атап айтқанда, олардың түрі мен санаты; қонақ үйлердің және уақытша орналастыру қызметтерін көрсетуге арналған басқа да объектілердің сипаттамалары, оның ішінде олардың орналасқан жері, санаты, қонақ үй қызметтерінің белгіленген талаптарға сәйкестігін растау туралы мәліметтер, қонақ үй қызметтеріне ақы төлеу мерзімдері мен тәртібі, туристік сапар кезінде тамақтандырудың түрлері мен тәсілдері; топтағы туристердің ең аз саны; Турдың бағасы, Турагентке Туроператордың туристік өнімін сату үшін қажет кез келген басқа ақпарат. Туроператор осындай ақпаратты Турагентке осы Шартты жасау және қол қою кезінде [www.joinup.kz](http://www.joinup.kz) сайтында орналастыру арқылы, сондай-ақ Join UP! Online жүйесі арқылы Өтінімдерді толтыру және онлайн брондау кезінде береді.

3.1.3. Егер Туроператордың сұралған қызметтерді көрсету мүмкіндігі болса, Турагент ұсынған Брондау парағына сәйкес туристік қызметтерді брондауға.

3.1.4. Турагенттің Өтінімін уақтылы акцепттеуге.

3.1.5. Осы Шартты орындауға байланысты Туроператорға белгілі болған Турагенттің құпия ақпаратын жария етпеуге.

3.1.6. Туроператор өз қызметін жүзеге асыру барысында өзіне белгілі болған кез келген дербес деректерді осындай деректер субъектісінің тиісті жазбаша келісімінсіз немесе уәкілетті мемлекеттік органның тиісті шешімін орындау үшін жария етуге құқығы жоқ. Туроператор дербес деректерді тек осы Шартты орындау мақсатында өңдеуге және сақтауға міндеттенеді.

3.1.7. Саяхат кезінде Туриспен төтенше жағдай туындаған жағдайда Туроператор төтенше жағдай туралы білген немесе білуге тиіс болған сәттен бастап дереу жазбаша түрде уәкілетті органға және азаматтық қорғау саласындағы уәкілетті органға, сондай-ақ Туристің отбасын хабардар ету үшін Турагентке оқиға туралы хабарлауға міндетті.

#### **3.2. Туроператор құқылы:**

3.2.1. Турагентпен және/немесе Туриспен келісім бойынша Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында және осы Шартта көзделген жағдайларда Турагент растаған және төлеген Турөнімге өзгерістер енгізуге.

3.2.2. Турөнім үшін төлем Шартта белгіленген мерзімде алынбаған немесе толық көлемде алынбаған жағдайда немесе Турагенттің осы Шарттың талаптарын немесе қолданыстағы заңнаманың талаптарын басқа да бұзуына байланысты, тапсырыс берілген және/немесе расталған Турөнімнің күшін жоюға.

3.2.3. Кез келген туристік өнімдер (туристік қызметтер) үшін төлем толық немесе уақтылы жасалмаған жағдайда немесе Туроператор пайдасына төлем бойынша берешек болған жағдайда Турагентке турға құжаттарды, оның ішінде жол жүру құжаттарын, сақтандыру полисін, ваучерді және басқаларды беруден бас тартуға.

3.2.4. Туроператор жасасқан шарттардың маңызды талаптарының және/немесе осы Шартты жасау кезінде тараптар басшылыққа алған мән-жайлардың өзгеруіне байланысты Шартқа өзгерістер енгізуді немесе оны бұзуды талап етуге.

3.2.5. Осы Шартты орындау үшін Турагент ұсынған деректерді (пошталық мекенжай, электрондық пошта, сайт адресі, телефон нөмірлері, ұялы телефон нөмірлері және т.б.) пайдалануға.

3.2.6. Туроператордың кінәсінен туындаған залалдар үшін және келтірілген залалдар мен Туроператордың іс-әрекеттері арасында тікелей себеп-салдарлық байланыс болған жағдайда Турист алдында туристік өнімнің (туристік қызметтің) құнынан аспайтын мөлшерде жауапкершілік көтеруге. Туроператордың кінәсінен Туристке келтірілген залалды өтеу мөлшері келтірілген нақты залалдың мөлшерінен аспауы керек.

3.2.7. Join UP! Online жүйесінде сұрауға жауап алынбаған жағдайда, ол жіберілген сәттен бастап 48 сағат ішінде расталмаған Турдың күшін жоюға.

### **3.3. Турагент міндетті:**

3.3.1. Шарттың 1.8 тармағына сәйкес туристік қызмет көрсетуге шарттар жасасу арқылы Туроператордың туристік өнімін Туристке жылжытуға және сатуға. Қазақстан Республикасындағы қолданыстағы заңнамаға сәйкес Туристермен туристік қызмет көрсетуге шарттар жасасуға, сондай-ақ жасалған шарттардың есебін жүргізуге

3.3.2. Туристік өнімді жылжыту және сату кезінде қолданыстағы заңнама талаптарын сақтау.

3.3.3. Турагентке кез келген нысанда хабарланған Туроператор ұсынған туристік өнім бағасының негізінде ғана Брондау парағын қалыптастыруға.

3.3.4. Туристің (Тұтынушының) тапсырмасы бойынша сұралған, осы Шарттың талаптарына сәйкес толтырылған туристік қызметтерді Брондау парағын Туроператорға уақтылы ұсынуға.

3.3.5. Туроператор белгілеген мерзімдерде Туроператорға туристік қызметтерді тұтыну кезінде жарамды, уақытша болатын елдің талаптарына сәйкес келетін туристердің төлқұжаттарын, егер визалық қолдау Туроператормен қамтамасыз етілсе, турист баратын елге кіру визаларын рәсімдеу үшін қажетті басқа да құжаттарды беруге, сондай-ақ олардың Туроператор белгілеген күні мен уақытында баратын елдің Елшілігіне келуін қамтамасыз етуге. Туристердің төлқұжаттары мен басқа да құжаттары Туроператорға берілмеген жағдайда, мұндай құжаттарды сақтау жауапкершілігі Турагентке жүктеледі.

3.3.6. Саяхат басталғанға дейін үш күн бұрын туристерге жазбаша түрде саяхаттың ерекшеліктері туралы мәліметтерді, оның ішінде уақытша болатын елге (жерге) келу, кету және болу ережелері, заңнамасы туралы ақпаратты, жергілікті халықтың әдет-ғұрыптары, діни ғұрыптары, киелі орындары, табиғи ескерткіштері, тарихы, мәдениеті және ерекше қорғауға алынған басқа да туристерге көрсетілетін объектілер туралы, қоршаған ортаның жай-күйі, сондай-ақ олардың саяхаттау кезінде туындауы мүмкін қауіптер туралы ақпаратты беруге, туристердің қауіпсіздігін қамтамасыз етуге бағытталған алдын алу шараларын жүзеге асыруға. Сонымен қатар, Турагент Туристке болатын елдегі қонақ үй бөлмесінде орналасу және бөлмені босату қонақ үй жергілікті уақыт бойынша есеп айырысу сағатын ескере отырып жүзеге асырылатыны туралы (және Туристің қонақ үй бөлмесінде нақты болуына қарамастан, Турдың құрамында төленуге брондаудың толық тәулігі жатады), Туроператордың және оның өкілдерінің болатын елдегі наразылықтарын (өтініштерін, шағымдарын) қарау тәртібі туралы және қолданыстағы заңнамамен көзделген басқа да ақпаратты хабарлауға міндетті. Турагент Туристке толық емес және/немесе жалған ақпарат беруден келтірілген Туроператор мен Туристің кез келген залалын өтеуге міндеттенеді.

3.3.7. Туристерге әуе кемесінің ұшу немесе жерүсті көліктің жөнелтілу уақыты мен күні туралы хабарлауға (егер көлік қызметтері турға енгізілген болса). Турагент әуе кемесі ұшуына дейін 1 (бір) тәулік бұрын әуе кемесінің ұшу уақытын нақтылауға және Туристке ақпаратты хабарлауға міндетті. Осы талапты орындамаған жағдайда Турагент Турист алдында мүлктік жауапкершілікті дербес көтереді.

3.3.8. Туроператор осы Шарттың талаптарына сәйкес рәсімдеген, Туристің туристік қызметтерді алу құқығын куәландыратын және оларды төлеу фактісін растайтын ваучерлерді (жолдамаларды) және басқа да құжаттарды Туроператордан алып, Туристерге беруге.

3.3.9. Рәсімдеу міндеті Туроператорға жүктелген құжаттарды қоспағанда, туристік қызметтер кешенін алу үшін қажетті құжаттардың рәсімделуін қамтамасыз етуге.

3.3.10. Осы Шарттың талаптарын тиісінше орындауға бағытталған басқа да әрекеттерді орындауға.

3.3.12. Осы Шарттың талаптарын орындауға байланысты Турагентке белгілі болған Туроператордың құпия ақпаратын жария етпеуге.

3.3.13. Туроператорға оның талабы және/немесе сұрауы бойынша осы Шарттың талаптарын орындауға қатысты кез келген ақпаратты беруге. Join UP! Online жүйесінде сұрау алынған сәттен бастап 24 сағаттан кешіктірмей Туроператордың сұрауларына жауап беруге.

- 3.3.14. Туристерден кіру және шығу үшін қажетті төлқұжат және визалық құжаттардың бар-жоғын және дұрыс рәсімделуін тексеруге.
- 3.3.15. Турөнімге кіретін қызметтерді тұтыну басталғанға дейін олардың күшін жою немесе басқа жолмен өзгеру кезінде Турагент туристік қызмет көрсету шартына тиісті өзгерістерді рәсімдеуге міндетті. Осы талапты бұзған жағдайда Турагент турист алдында барлық мүлкікті жауапкершілікті дербес көтереді. Join UP! Online жүйесінде Турагент пен Туроператор арасында расталған/келісілген Турға кез келген өзгеріс немесе оның күшін жою және оның талаптары Туристпен (Тұтынушымен) тиісті нысанда келісілген болып саналады.
- 3.3.16. Туристтің Қазақстан Республикасының немесе уақытша болатын елдің заңнамасын бұзуы нәтижесінде туындаған Туроператордың барлық шығыстарын, оның ішінде Туристердің Қазақстан Республикасына оралмауына, депортациялауға байланысты шығыстарын өтеуге.
- 3.3.17. Турагенттің осы Шарттың мазмұнынан ауытқуға құқығы жоқ.
- 3.3.18. Туроператорға тапсырыс берілген туристік өнімнің (туристік қызметтің) құнын Шарттың 5.1.1-тармағында белгіленген мерзімде және Турагенттің Туристтен төлемді нақты алу сомасы мен мерзіміне қарамастан төлеуге.
- 3.3.19. Туроператорға тапсырыс берілген және/немесе сатып алынған туристік өнімнен (туристік қызметтен) немесе оның бір бөлігінен бас тартуға (күшін жоюға) байланысты шығындарды, сондай-ақ Турагенттің брондау туралы алдын ала өтінімінің күші жойылғаны және Турагенттің брондау туралы жаңа, бұрын берілгеннен өзгеше өтінім беруі үшін шығындарды Шарттың 7.2.3-тармағында көрсетілген тәртіппен және көлемде өтеуге.
- 3.3.20. Join UP! Online жүйесінде брондалған барлық туристік өнімдер (туристік қызметтер) үшін төлемді сөзсіз жүзеге асыруға.
- 3.3.21. Осы Шарттың талаптары бойынша қызметті Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес Қазақстан Республикасының аумағында осындай қызметті жүзеге асыруға қажетті өкілеттіктері болған жағдайда ғана жүзеге асыруға.
- 3.3.22. Туристтің наразылығымен Туроператорға жүгінген жағдайда, Турагент Туристтің Өтінім нөмірін және оның өтінішінің барлық мән-жайларын көрсете отырып, фирмалық бланкіде жазбаша нысанда ғана, Туристпен туристік қызмет көрсету туралы шартты, Туристтің жазбаша өтінішін/наразылығын, фото немесе бейнематериалдарды (бар болса), сондай-ақ Туроператорға Турист өтінішін толық және тиісті түрде қарау үшін қажетті басқа да құжаттарды қоса тіркеп, Туроператорға хабарласуға міндеттенеді.
- 3.3.23. Туристтің мүлкікті мүдделерін сақтандыру қорғанысын қамтамасыз ету үшін шығу туризмі саласындағы Туроператор Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарына сәйкес Туристті міндетті сақтандыруды жүзеге асырады. Турагент Туристке сақтандыру сертификатын беруге міндетті, оны басып шығаруға рұқсатты Турагент Join UP! Online жүйесіндегі Жеке кабинетінде расталған Тур үшін төлем жасағаннан кейін алады.
- 3.3.24. Саяхат кезінде Туристпен төтенше жағдай туындаған жағдайда, Турагент төтенше жағдай туралы білген немесе білуге тиіс болған сәттен бастап дереу өз қаражаты есебінен жазбаша түрде уәкілетті органға және азаматтық қорғау саласындағы уәкілетті органға, сондай-ақ туристің отбасына хабарлауға міндетті.
- 3.4. Турагент құқылы:**
- 3.4.1. Турагент Туристерге сататын, Туроператор қалыптастыратын туристік өнімге кіретін Турдың, туристік қызметтердің бар-жоғы туралы ақпаратты алуға: туристік қызметтер көрсету орны, туристік қызмет көрсету бағдарламасы, тасымалдауды жүзеге асыратын көлік құралдарының сипаттамалары, атап айтқанда, олардың түрі мен санаты, қонақ үйлердің және уақытша орналастыру қызметтерін көрсетуге арналған басқа да объектілердің сипаттамалары, оның ішінде олардың орналасқан жері, санаты, қонақ үй қызметтерінің орналасқан жер заңнамасына сәйкестігін растау туралы мәліметтер, қонақ үй қызметтеріне ақы төлеу мерзімдері мен тәртібі, туристік сапар кезінде тамақтандырудың түрлері мен тәсілдері, топтағы туристердің ең аз саны, Турдың бағасы, Турагентке осы Шартты орындау үшін қажет кез келген басқа ақпарат
- 3.4.2. Туроператордың қызметтерін адалдықпен жарнамалауға.
- 3.4.3. Шарттың маңызды талаптарының және шартты жасау кезінде тараптар басшылыққа алған мән-жайлардың өзгеруіне байланысты шартты бұзуды талап етуге.

#### **4. ҚЫЗМЕТТЕРГЕ ТАПСЫРЫС БЕРУ ТӘРТІБІ**

4.1. Осы шарттың 4-бөлімінің ережелеріне Қазақстан Республикасы Азаматтық кодексінің 23-тарауының талаптары қолданылады, атап айтқанда: шарт жасасу туралы ұсыныс және аталған ұсынысты қабылдау.

4.2. Тараптардың осы Шарттың 4.7., 4.8-тармақтарында көзделген әрекеттерді орындауы тараптар Туристтің Турагент арқылы Туроператорға туристік қызметке немесе Турға тапсырыс беруіне қатысты барлық маңызды талаптар бойынша келісімге келген жеке келісім болып табылады. Жоғарыда айтылғандар Турагентке тапсырыс берілген қызметтерді толық көлемде төлеу міндетін тудырады және Туристтің жасалған қызметті тұтынуына және/немесе Туристпен туристік қызмет көрсетуге шарт жасасуына байланысты емес.

4.3. Туроператордың әрбір туристік өнім және/немесе қосымша қызметтер бойынша бағдарламалар мен бағалар туралы ақпараты, сондай-ақ осы Шарттың талаптарына сәйкес Туроператор ұсынатын басқа да ақпарат осы Шартты орындаудың ажырамас талабы болып табылады.

4.4. Осы шарттың талаптарына сәйкес, Турагент Туристтен туристік өнімді сату туралы тапсырма алғаннан кейін және Туристпен туристік қызмет көрсету шартының маңызды талаптарын келіскеннен кейін Турагент Брондау парағын (Туроператор белгілеген үлгіні) екі данада толтырады.

4.5. Брондау парағында тапсырыстың барлық маңызды талаптары толтырылуы керек;

4.6. Брондау парағы оферта болып табылады.

4.7. Брондау парағын тиісті түрде рәсімдегеннен кейін Турагент оны электронды, факсимильді немесе пошталық байланыс арқылы Туроператорға жібереді немесе Туроператордың сайтында Join UP! Online брондау жүйесінде рәсімдейді, мұндай рәсімдеу жазбаша нысанға теңестіріледі.

4.8. Брондау парағында көрсетілген Турагент өтінімінің барлық маңызды талаптарын қанағаттандыру мүмкін болған жағдайда, Туроператор (Брондау парағын алған күннен бастап бесінші күннен кешіктірмей) Туроператордың сайтында Join UP! Online брондау жүйесінде рәсімдеу арқылы өтінімді Растауды жүзеге асырады, оны Турагент қарап шығып, басып шығара алады. Аталған әрекеттер Турагент тапсырыс берген қызметті және/немесе Турды (офертаны) ұсыну бойынша Туроператордың ұсынысты қабылдауы (акцепті) болып саналады. Туроператор Join UP! Online брондау жүйесі арқылы Турагентке Турды төлеуге шот жібереді. Туроператор электрондық пошта, факс арқылы жіберген немесе Join UP! Online брондау жүйесі арқылы ұсынған барлық төлеуге шоттар жазбаша нысанда рәсімделген шоттардың күшіне ие.

4.9. Тараптар Туристтің атына Туроператор жазып берген ваучер, әуе билеттер және сақтандыру полисі Турагенттің Өтініміне сәйкес Туроператор жасаған материалдық құндылық болып табылатынын куәландырады және растайды, төлемге жататын нақты тапсырысты және Туроператордың оларды пайдалану үшін жағдайлар жасауын куәландырады.

4.10. Тапсырысты растау барлық маңызды брондау талаптарын қамтуы керек. Турагент Туристер деректерінің дұрыс көрсетілуін және расталған Турда тапсырыс берілген қызметтердің сәйкестігін тексеруге және тапсырыс берілген қызметтердің және/немесе Туристердің деректерінің сәйкессіздіктері (бар болса) туралы расталған сәттен бастап 24 сағат ішінде хабарлауға міндетті. Егер көрсетілген мерзімде мұндай хабарлама келіп түспесе, Турдың талаптары мен Туристердің деректері дұрыс деп есептеледі және расталған Турдың талаптарына өзгерістер енгізу осы Шартта белгіленген ережелер бойынша жүзеге асырылады. Турист алдындағы қаржылық жауапкершілікті Турагент көтереді.

4.11. Турагент Өтінімді Растауды нақты алғаннан кейін, Турагентке Туристпен осы Шарттың 1.7, 1.8-тармақтарына сәйкес туристік қызмет көрсетуге шарт жасасу құқығы беріледі.

4.12. Турагент Туроператордан тапсырысты Растауды нақты алғанға дейін де Туристік қызмет көрсету шартын жасасуға құқылы, алайда бұл жағдайда мұндай Туристік қызмет көрсету шарты Туроператордың өз міндеттемелерін орындау бөлігінде Турагент тапсырысты Растауды алғаннан кейін ғана күшіне енеді.

4.13. Турагент Туристке туристік қызмет көрсету шартын жасасудан бас тартуға міндеттенеді, егер:

а) кіруге виза берілген елдің шекарасын кесіп өткен сәттен бастап визаның қолданылу мерзімі туристтің осы елде болу ұзақтығынан аз болса;

б) виза тиісті елге кіру (шығу) саны бойынша пайдаланылған болса;

в) Турист саяхаттап жүрген елдің шекарасын кесіп өткен сәттен бастап төлқұжаттың қолданылу мерзімі осы елдің құзыретті органдары және/немесе Қазақстан Республикасының мемлекеттік органдары белгілеген мерзімнен аз болса;

г) балалардың Қазақстан Республикасынан шетелге шығуына құқық беретін құжаттар дұрыс рәсімделмеген, атап айтқанда:

- кәмелетке толмаған баланың өз бетінше немесе ата-анасы не заңды өкілдері болып табылмайтын басқа адамдардың еріп жүруімен шетелге шығуы қажет болған жағдайда, балалардың ата-анасының немесе заңды өкілдерінің нотариалды куәландырылған сенімхаты жоқ;

- ата-анасымен (заңды өкілдерімен) бірге шетелге шығатын балалар туралы мәліметтер ата-анасының (заңды өкілдерінің) немесе ата-анасының (заңды өкілдерінің) біреуінің төлқұжаттарында көрсетілмеген;

- ата-анасының (заңды өкілдерінің) төлқұжаттарына балалардың фотосуреттері жабыстырылмаған және мөрмен куәландырылмаған.

- кіру/шығу елінің заңнамасында талап етілген жағдайда, балалардың жеке төлқұжаттары рәсімделмеген.

4.14. Туроператор Туристпен туристік қызмет көрсету шартын жасасу үшін оның талаптарын Турагентке ұсынады. Туристпен жасалған туристік қызмет көрсету шартының талаптары Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында белгіленген талаптарға қайшы келсе, Турагент осындай туристік қызмет көрсету шартын Туроператордың атынан емес, өзінің атынан жасасқан деп есептеледі және осындай туристік қызмет көрсету шарты бойынша Туроператорға кері талап қою құқығынсыз Тұтынушы/Турист алдында толық жауапкершілік көтереді.

4.15. Оларды ұсыну міндеттемесі Туроператорға жүктелген Туристтердің туристік қызметтерді алу құқығын және оларды төлеу фактісін растайтын құжаттарды (жол жүру құжаттары, сақтандыру полистері, ваучерлер) Турагентке беру Join UP! Online брондау жүйесінде Турагентке құжаттарды басып шығару рұқсатын ашу арқылы жүзеге асырылады немесе тараптардың келісімі бойынша құжаттарды Турагентке электрондық пошта арқылы жіберуге немесе Туроператор кеңсесіндегі Турагент өкіліне беруге болады. Жедел қажеттілік туындаған жағдайда Туроператордың өкілі құжаттарды ұшу әуежайында тікелей Туристке бере алады.

4.16. Брондау расталғаннан кейін туристік өнімнің бағасын өзгертуге көлік қызметтеріне тарифтердің өзгеруін, салықтар мен алымдардың және басқа да міндетті төлемдердің жаңа мөлшерлемелерін енгізуді немесе қолданыстағы мөлшерлемелерін ұлғайтуды, туристік өнімнің төленбеген бөлігінің құны көрсетілген теңгенің шетел валютасына бағамының өзгеруін ескеру қажет болған жағдайда ғана рұқсат беріледі.

4.17. Осы Шарт бойынша төлемдердің барлық түрлері теңгемен жүзеге асырылады. Төлеуге жататын брондалған Турдың құны Турагентке жіберілетін шотта (растауда) көрсетіледі.

4.18. Осы Шарттың Тараптарының әрқайсысы Туристтің туристік сапары басталғанға дейін шарттың (тапсырыстың) маңызды талаптарының және шарт жасасу кезінде олар басшылыққа алған мән-жайлардың өзгеруіне байланысты нақты тапсырысқа қатысты өзгерістер енгізуді немесе оны бұзуды талап ете алады, атап айтқанда келесі жағдайларда:

- 1) туристік сапар талаптарының нашарлауы, оның мерзімдерінің өзгеруі;
- 2) көлік қызметтеріне тарифтердің күтпеген өсуі;
- 3) салықтар мен алымдардың, басқа да міндетті төлемдердің жаңа мөлшерлемелері енгізілген немесе қолданыстағы мөлшерлемелері ұлғайтылған;
- 4) Туроператордың серіктесі брондалған және төленген турөнімді беруден бас тартқан.

4.19. Туристке/Турагентке белгіленген тәртіппен расталған және Туристтің/Турагенттің кінәсінен болған жағдайды қоспағанда, шартты бұзу салдарынан келтірілген залалдарды толық өтеген жағдайда ғана Туроператор Шартты орындаудан бас тартуға құқылы.

4.20. Турагент/Турист Туроператорға оның шығындарын өтеген жағдайда туристік сапар басталғанға дейін Туристік қызмет көрсету шартын орындаудан бас тартуға құқылы. Тараптар келісімге келді, ал Турагент Туристік қызмет көрсету шартын жасасқанға дейін Туроператордың шығыстары Туристік өнімнің құрамына кіретін жекелеген туристік қызметтерді төлеу екенін, осындай қызметтердің расталған брондауының күші жойылған кезде олардың құнын Туроператордың серіктестері қайтарылмайтынын Туристтің/Тұтынушының назарына жазбаша түрде жеткізуге міндеттенеді.

4.21. Егер Туристік қызмет көрсету шартын орындау кезінде Туроператор Туристік қызмет көрсету шартына сәйкес Тараптар келісімге келген туристік өнімнің елеулі бөлігін ұсына алмаса, Туроператор туристік қызмет көрсетуді ұзарту мақсатында, Туристке қосымша шығындар салмай, балама шараларды қабылдауға және, қажет болған жағдайда, оған ұсынылатын қызметтер мен көрсетілген қызметтер арасындағы айырмашылықты өтеуге міндетті. Баламалы шаралар қолданылған жағдайда, Туроператор Турагентке нақты не өзгергені көрсетілген хабарлама жібереді. Туроператор туристік қызмет көрсету мақсатында, Туристке қосымша шығындар салмай, баламалы шараларды қабылдауға міндеттенеді және Турист баламалы шараларды қабылдаған жағдайда (яғни қызметті/қызметтің бір бөлігін пайдаланса), Туроператор Турист алдындағы міндеттемелерін толық көлемде орындады деп есептеледі.

4.22. Туроператор Турагент алдында осы Шарттың талаптарын орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны үшін жауапты болады, мына жағдайларды қоспағанда:

- Турагенттің (Туристтің) кінәсінен орын алған Шарт талаптарын орындамау немесе тиісінше орындамау;
- Шарт талаптарын орындамау немесе тиісінше орындамау осы Шартта көрсетілген қызметтерді көрсетуге байланысты емес үшінші тұлғалардың кінәсінен орын алған және Тараптардың ешқайсысы олардың орын алғаны туралы білмеген және алдын ала білуі мүмкін емес болған;

- Шарт талаптарын орындамау немесе тиісінше орындамау осы Шартта көрсетілген күші еңсерілмейтін мән-жайлардың (форс-мажор) басталуы салдарынан орын алған немесе Туроператор және туристік өнімге кіретін қызметтерді ұсынатын басқа да туристік қызмет субъектілері болжауы мүмкін емес болған оқиғалардың нәтижесі болып табылады.

4.23. Турист/Турагент растауды және сапарға барлық қажетті құжаттарды алғаннан кейін олардың нақты көрсетілген қызметтерден бас тартуы Туроператорды тапсырысқа сәйкес туристік қызметтердің құнына төлем алу құқығынан айырмайды.

## 5. ЕСЕП АЙЫРЫСУ ТӘРТІБІ

5.1. Турагент Турагентке ұсынылған бағалар тізбелерінде/каталогтарда (немесе Туроператордың сайтында жарияланған бағалар тізбелерінде/каталогтарда) белгіленген Тур құнының көлемінде электрондық пошта немесе факс арқылы Турагентке жіберілетін немесе Join UP! Online брондау жүйесінде Турагенттің Жеке кабинетінде берілген Туроператор ұсынған төлеуге шотқа сәйкес тапсырыс берілген Тур үшін толық төлем жасауға міндетті. Тараптар Туроператордың шотты электрондық пошта немесе факс арқылы жібергеніне және/немесе жібермегеніне қарамастан, ол Турагентпен төленуге жататыны туралы келісті.

5.1.1. Турагент шот ұсынылған сәттен бастап бір банктік күн ішінде, бірақ кез келген жағдайда тур басталғанға дейін бір күннен кешіктірмей шотты төлеуге міндетті.

Туроператор коммерциялық бағам көтерілген жағдайда шотты қайта ұсынуға құқылы, ал Турагент шотты алғаннан кейін бір банктік күн ішінде төлем жасауға міндетті. Туроператор ұсынған шоттың қолданылу мерзімі шоттың өзінде белгіленеді, оның қолданылу мерзімі өткеннен кейін шотты төлеуді тапсырыс берілген қызметтер үшін толық төлем деп санауға болмайды.

Туроператор Турдың құнын және агенттік сыйақының мөлшерін есептейді, бұл Туроператордың шотында белгіленеді, Туроператордың маркетингтік бағдарламаларына байланысты әрбір тапсырыс бойынша бөлек, бұл Брондауды растауда белгіленеді.

5.1.2. Брондалған Турөнімге Ерте брондау бағдарламасы немесе Туроператордың [www.joinup.kz](http://www.joinup.kz) сайтында және/немесе электрондық хабарлама және/немесе басқа байланыс құралдары арқылы жарияланған басқа жарнамалық бағдарламалар қолданылатын болса, онда брондалған тур үшін есеп айырысу акция талаптарына сәйкес жүргізіледі, бірақ кез келген жағдайда түпкілікті есеп айырысу тур басталғанға дейін бір күннен кешіктірмей жасалуы керек.

5.1.3. Туроператордың есеп айырысу шотына ақшалай қаражат аударылған күн төлем міндеттемелерін орындау күні болып табылады. Төлемді тағайындауда Турагент төлем жүргізілетін өтінімнің (Турдың, брондаудың) нөмірін көрсетуге міндетті. Осы міндетті бұзған жағдайда Турагенттің ақшалай қаражаты басқа Тур үшін төлем ретінде аударылуына байланысты Турист/Тұтынушы алдында осындай Тур бойынша туристік қызметтерді көрсетпегені үшін жауапкершілікті Турагент дербес көтереді.

5.2. Турагент Турөнімін Туроператордың [www.joinup.kz](http://www.joinup.kz) сайтында көрсетілген ұсынылған баға бойынша жылжытады және сатады. Турагентке Туроператордың турларын Туроператор көрсеткен Турөнімнің бағасынан өзгеше бағамен қандай да бір ресурстарда, соның ішінде Интернет желісінде орналастыруға немесе басқа жолмен сату үшін ұсынуға тыйым салынады. Туроператор Турагенттің осындай тыйымды бұзу фактісін анықтаған кезде, Туроператор Турагентті осындай шектеу/ажырату туралы алдын ала хабарламастан Турагенттің Join UP! Online брондау жүйесіне қол жеткізуін шектеуге және/немесе ажыратуға немесе 7.22-тармақты қолдануға құқылы.

5.3. Шарт бойынша төлемдердің барлық түрлері қазақстандық теңгемен жүргізіледі.

5.4. Турагент Туристтен/Тұтынушыдан алған ақшалай қаражат Турагенттің меншігі емес, транзиттік ақшалай қаражат болып табылады, агенттік сыйақыны және Турагенттің Турөнімді таңдау мен брондау бойынша ақпараттық-кеңестік қызметтер үшін төлемдерді қоспағанда, Туроператорға аударылуға жатады.

5.5. Турагент негізгі туристік өнімнен бөлек көлік қызметтерін (әуе билеттерін) брондаған болса, Туроператор Турагенттің сұрауы бойынша мұндай қызметтерді Турагенттің агенттік сыйақысы қосылмаған бағалар мен тарифтер талаптарымен көрсете алады.

5.6. Турагенттің осы Шарттың 5.1.3-тармағында белгіленген тәртіпті қоса алғанда, Туроператор ұсынған шотты уақтылы немесе толық төлемеуі, сондай-ақ Осы Шарттың 7.2.3-тармағына сәйкес шығындарды өтемеуі/айыппұлдарды төлемеуі Туроператорды Шарт бойынша міндеттемелерді орындауға байланысты барлық жауапкершіліктен босатады. Бұл жағдайда Туроператор айыппұл санкцияларын қолданумен Турагенттің тапсырысының күшін жоюға құқығын өзіне қалдырады.

5.7. Турагенттің Туроператор алдында берешегі (айыппұл санкцияларын төлеуді қоса алғанда) болған жағдайда, Туроператор белгілі бір тур үшін төлем ретінде келіп түскен ақшалай қаражатты бар берешекті

өтеуге (толығымен немесе ішінара) есепке жатқызуға құқылы. Бұл ретте олардың тапсырысы бойынша аударылған төлемдерді Туроператор берешекті өтеуге жіберген Туристер алдындағы жауапкершілікті толық көлемде Турагент көтереді. Турагенттің Туроператордың алдында басқа турөнімдер үшін, оның ішінде Туроператор брондауларды күші жлйылғаны үшін көтерген айыппұлдар мен төленбеген шығыстар бойынша берешегі болса, Турагенттің туристік өнімге (туристік қызметке) тапсырыс беруге немесе, төленген болса да, алуға құқығы жоқ.

5.8. Тараптар Туристік өнімді түпкілікті тұтынушы пайдаланғанына қарамастан, Тур үшін төлем кез келген жағдайда жүзеге асырылады деп белгіледі.

5.9. Турагенттің Туроператор алдында берешегі болған жағдайда, Туроператор Турагент жүргізген ағымдағы төлемдерден бар берешек сомасын өндіріп алуға құқылы. Бұл жағдайда төлем тапсырмасындағы төлемді тағайындаудың мәтініне қарамастан, ол Туроператордың талаптарын келесі реттілікпен өтейді: а) бірінші кезекте – тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл), егер ол Шарт негізінде есептелсе, б) екінші кезекте – мерзімі өткен (уақтылы төленбеген) және/немесе ішінара төленбеген және/немесе төленбеген негізгі берешек сомасы; в) үшінші кезекте – ағымдағы негізгі берешек сомасы.

5.10. Туроператор есепті айдан кейінгі айдың 25 күнінен кешіктірмей Агенттің (Турагенттің) есебін интернет арқылы заңды маңызы бар электрондық құжаттардың түпнұсқаларымен алмасу сервисіне, ЭҚА есебіне (edo.uchet.kz) «Ерікті құжаттар» бөліміне жіберуге құқылы. Есепті айдан кейінгі айдың 25 күніне дейін Туроператорға жіберілген негізделген ескертулер/ұсыныстар болмаған жағдайда, мұндай Есепке тараптар қол қойған болып есептеледі. Агент есебінің үлгісі тараптармен осы Шартқа 1-қосымшада келісілген.

## **6. ҚЫЗМЕТТЕРДІҢ КҮШІН ЖОЮ ТӘРТІБІ**

6.1. Туроператормен расталғаннан кейін Турагенттің Өтінім деректерін кез келген өзгертуі (оның ішінде туристер санын, бөлменің түрін, тамақтандыру түрін (жүйесін) өзгертуді, қонақ үйді немесе туристердің тұру мерзімдерін өзгерту), сондай-ақ Турагенттің Турдан толық немесе ішінара бас тартуы немесе Турагенттің нақты турды сату бойынша өзі қабылдаған тапсырманы орындамағанын көрсететін Турагенттің басқа әрекеті (әрекетсіздігі) осы Шарт бойынша Турдың күшін жою болып табылады.

6.2. Турдың күшін жою үшін Турагент Join UP! Online брондау жүйесі арқылы Туроператорға жазбаша хабарлама жіберуге және брондау бөлімі ұсынған нұсқалардың бірі бойынша Турдың күші жойылуын растауға міндетті. Айрықша жағдайларда, Турагенттің Join UP! Online брондау жүйесіне кіру мүмкіндігі болмаса, брондалған Турдан бас тарту туралы жазбаша хабарламаны электрондық поштамен, тапсырыс хат-хабармен, курьермен, қолма-қол жіберуге болады. Турдың күшін жою сәті Турагент Турдың күші жойылғаны туралы Туроператордың хабарламасын алған күні мен уақыты болады.

6.3. Туроператормен расталған Турды өзгерту үшін Турагент өзгертілетін Турдың күшін жоюға және Туроператорға брондау өтінімінің жаңа нұсқасын (жаңа Брондау парағын) жіберуге міндетті. Бұл ретте Турдың күшін жою осы Шарттың 6.2-тармағында көзделген тәртіппен жүзеге асырылады.

6.4. Егер Тур бойынша туристік саяхат басталған күні ол осы Шарттың 6.1 және 6.2-тармақтарына сәйкес жойылмаған болса, мұндай Тур берілген болып саналады және толық көлемде төленуге жатады.

6.5. Шартта белгіленген тәртіппен күші жойылмаған Турлар бойынша ақшалай қаражатты қайтару жүргізілмейді.

## **7. ТАРАПТАРДЫҢ ЖАУАПКЕРШІЛІГІ**

7.1. Тараптардың бірі Шарт бойынша өз міндеттемелерін бұзған (орындамаған немесе тиісінше орындамаған) жағдайда, өз міндеттемелерін бұзған Тарап Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес жауапкершілік көтереді, сондай-ақ осы Шарттың талаптарына сәйкес екінші Тарапқа тұрақсыздық айыбы мен залалдар төлейді.

7.2. **Турагент үшін** Шарт бойынша міндеттемелерді орындамау немесе тиісінше орындамау деп түсініледі:

7.2.1.

а. турды рәсімдеу (Тур құрамындағы жекелеген қызметтерді брондау) үшін қажетті құжаттардың толық емес пакетін ұсыну;

б. тапсырыста көрсетілген турист/туристтер туралы толық емес, анық емес немесе сенімсіз (өзгертілген) ақпаратты ұсыну;

в. турды рәсімдеу үшін қажетті құжаттар пакетін уақтылы бермеу;

г. құжаттарды дұрыс рәсімдеу немесе дұрыс емес мәліметтері бар құжаттарды ұсыну;

д. Туроператордың шоттарын уақтылы немесе толық төлемеу;

е. мезгілсіз күшін жою, Брондау парағына өзгертулер енгізу;

ж. Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мерзімде және нысанда өз Туристеріне сенімді ақпарат бермеу;

з. осы Шарттың талаптарын өзге де орындамау немесе тиісінше орындамау.

7.2.2. Туристік өнімді, соның ішінде Акциялардың арнайы талаптарын, төлеу бойынша міндеттеме кешіктірілген жағдайда, Турагент Туроператорға әрбір кешіктірілген күн үшін туристік өнім құнының 0,5% мөлшерінде өсімпұл аударуға міндетті. Айыппұл уақтылы орындалмаған ақшалай міндеттеме сомасынан есептеледі.

Өсімпұлды есептеу Турагент өз берешегін толық өтегенге дейін жалғасады.

Төлем міндеттемесін орындау кешіктірілген жағдайда, берешектің негізгі сомасы келесі формула бойынша есептеледі: Төленуге тиіс сома KZT-мен = Төленуге тиіс қарыз сомасы / берешек туындаған сәттегі KZT / USD бағамы (Туроператордың коммерциялық бағамы) × төленуге тиіс берешекті төлеу сәтіндегі KZT / USD бағамы (Туроператордың коммерциялық бағамы).

7.2.3. Турагент және/немесе Турист қандай да бір себептермен, оның ішінде баратын елдің елшілігінің Туристке виза\* беруден бас тартуы нәтижесінде қызметтерді алу мүмкін болмаған себеппен, туристік қызметтерді алудан бас тартқан жағдайда (расталған Турдың күшін жою), Турагент Туроператорға Тур құрамындағы жекелеген қызметтерден бас тартуға (күшін жоюға) байланысты оның шығындарын өтеуге міндеттенеді.

Туроператор жасалған келісімшарттардың талаптарына сәйкес осындай қызметтер үшін төлеуге міндетті ақшалай қаражаттар жалпы Турдан немесе Турдың құрамындағы жекелеген туристік қызметтерден бас тартумен (күшін жоюмен) байланысты Туроператордың нақты шеккен шығындары болып табылады.

«Ерте брондау» акциясы немесе басқа акциялар бойынша брондалған Турдан бас тартылған жағдайда, егер мұндай ереже акция талаптарында көрсетілген болса, сондай-ақ күндері Жоғары маусымға келетін Турлар бойынша Туроператордың нақты шеккен шығындары туристік қызметтердің толық құнын құрайды.

Тараптар Жоғары маусым кезеңін Туроператор әрбір туристік бағыт үшін дербес белгілейтінін келісіп, белгіледі, аталған маусым туралы ақпаратты Туроператор Турагентке [www.joinup.kz](http://www.joinup.kz) сайтында жариялау арқылы немесе Туроператорға ыңғайлы кез келген басқа жолмен жеткізеді.

Туроператор Турагентке шеккен шығындар сомасына шот ұсынады, оны Турагент осындай шотты Туроператор ұсынған сәттен бастап екі банктік күн ішінде төлеуге міндетті.

\* Елшілік виза беруден бас тартқан жағдайда, Туроператор көрсеткен қызметтерге нақты жұмсалған шығындарды қоспағанда, Туроператор төлемдерді қайтару үшін барлық мүмкін шараларды қабылдайды. Виза беру мәселесін қарау үшін Елшілікке (Консулдыққа, Виза орталығына, Көші-қон қызметіне және т.б.) төленген визалық алым құжаттарды қарау нәтижелеріне немесе бас тарту мерзіміне қарамастан қайтарылмайды.

Төленген Турдан бас тартқан (күшін жойған) жағдайда, Туроператор нақты жұмсалған шығындардың мөлшерінен асатын көлемде ақшалай қаражатты қайтаруға және мұндай шығыстарды азайтуға бағытталған шараларды қолдануға міндетті. Күші жойылған Тур бойынша туристік саяхат аяқталғаннан кейін Туроператор Турагенттің Жеке кабинет арқылы жіберілген жазбаша сұрауы негізінде күші жойылған Тур бойынша нақты жұмсалған шығындарды қайта есептеуге және мұндай шығындарды азайтылған жағдайда Турагентке ақшалай қаражатты қосымша қайтаруға міндетті.

7.2.4. Егер Турагент әуе компаниясының арнайы (блоктық/чартерлік/турпакеттік/туроператорлық) тарифі бойынша әуе билеттерін брондаған және/немесе жазып берген болса, мұндай билеттердің құны күшін жою мерзіміне қарамастан қайтарылмайды. Бұл ретте Туроператор арқылы сатылған тұрақты рейстерге тарифтер қайтарылмайтынын есте ұстаған жөн.

7.2.5. Туроператор Турагентке Тапсырыс расталуын жібергеннен кейін Тасымалдаушы әуе компаниясы жанар-жағармай алымын енгізген (немесе қолданыстағыны ұлғайтқан) жағдайда, Туроператор Турагентке жанар-жағармай алымының сомасын қосымша төлеуге шот ұсынады, оның мөлшерін Турагент Туроператордың шотына бір банктік күн ішінде аударуы тиіс. Турагент жанар-жағармай алымын төлеу міндетін тиісінше орындамаған жағдайда, Туроператор тиісті тапсырыстың күшін жоюы мүмкін, бұл туралы Турагентке хабарланады. Бұл ретте осы Шарттың 7.2.3-тармағында көзделген талаптар қолданылады.

7.2.6. Туроператордың туристік қызметтерін пайдаланатын Туристер қолданыстағы жол жүру, багажды тіркеу немесе тасымалда ережелерін бұзған, көлік компаниясының мүлкіне зиян келтірген немесе қонақ үйде тұру ережелерін бұзған, шекарадан өту ережелерін бұзған және/немесе Туроператордың туристік қызмет көрсетуі аяқталғаннан кейін тұрақты тұратын елге оралмаған немесе болатын елдің заңнамасын сақтамаған жағдайда, Турагенттен айыппұлдар көлік компаниясының, қонақ үйдің, болатын елдің және басқа да уәкілетті органдардың тиісті ережелері мен нормаларында көзделген мөлшерде өндіріп алынады.

7.2.7. Брондау парағының күшін жойған немесе оны өзгерткен жағдайда Турагент Туристік қызмет көрсету шартына тиісті өзгерістерді рәсімдеуге міндетті. Егер бұл шарт орындалмаса, Турагент Туристік қызмет көрсету шартының маңызды талаптарының және Турист шарт жасасу кезінде басшылыққа алған мән-жайлардың өзгеруіне байланысты осындай шартты бұзғаны, орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны туралы Туристердің нарыздықтары және/немесе талап-арыздары бойынша Туроператор мен Туристтің, сондай-ақ мемлекеттік органдардың алдында толық қаржылық жауапкершілік көтереді. Шартты осылай бұзу (өзгерту) нәтижесінде Туристке залалдарды толық көлемде өтеу міндеті Туроператорға кері талап қою құқығынсыз Турагентке жүктеледі.

Join UP! Online жүйесіндегі Жеке кабинетінде Турдың талаптарының күшін жою немесе оларды өзгерту туралы Турагенттің жазбаша келісімі Турагенттің Туристтің (Тұтынушының) жазбаша келісімін алғанын растау және туристік қызмет көрсету шартының талаптарын тиісті өзгерту болып табылады.

7.2.8. Келесі жағдайлар орын алса:

- осы Шарт бойынша міндеттемелерді бұзған жағдайда Күшін жоюдың болмауы;
- осы Шарттың 5-бөліміне сәйкес Турагенттің Турөнім үшін төлемінің болмауы;
- туристтің қандай да бір себептермен рейске келмеуі, -

Турагентке Турөнімнің жалпы құнының 100 (жүз) пайызы мөлшерінде айыппұл салынады.

7.3. **Туроператор үшін** Шарт бойынша міндеттемелерді орындамау немесе тиісінше орындамау деп түсініледі:

7.3.1.

- а. Турагент тапсырыс берген және төлеген, уақтылы расталған Турөнімін туристерге беруден бас тарту;
- б. Саяхат жасауға қажетті құжаттарды дұрыс рәсімдемеу, егер мұндай құжаттарды рәсімдеу міндетін Туроператор өзіне алған болса;
- в. осы Шарттың талаптарын өзге де орындамау немесе тиісінше орындамау.

7.3.2. Туроператор туристік өнімді брондау кезінде басшылыққа алған мән-жайлардың өзгеруі туралы Турагентті уақтылы хабардар етпегені үшін жауапкершілік көтереді.

7.4. Туроператор Туроператордың кінәсінен туындаған залалдар үшін және шеккен шығындар мен Туроператордың әрекеті арасында тікелей себеп-салдарлық байланыс болған жағдайда Турист алдында Туристік өнімнің (туристік қызметтердің) құнынан аспайтын мөлшерде жауапкершілік көтереді.

Туроператордың кінәсінен Туристке келтірілген залалдарды өтеу мөлшері нақты келтірілген және құжаттармен расталған залалдар мөлшерінен аспауы керек.

Туроператор Туристерге тиесілі барлық төлемдерді Туристер туристік қызмет көрсету шартын жасасқан Турагент арқылы жүзеге асырады.

7.5. Рейс мәртебесін өзгерту (көлік құралдарының жөнелту және келу уақытын тоқтату немесе өзгерту) және осыған байланысты турдың көлемі мен мерзімдеріндегі өзгерістер үшін жауапкершілікті Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына және Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық конвенциялар мен шарттарға сәйкес тасымалдаушы көтереді. Тасымалдаушы рейсті тоқтатқан, тасымалдаушының көлік құралдарының жөнелтілуі/келу уақыты өзгерген, сондай-ақ осыған байланысты тур бағдарламасы өзгерген жағдайда Туристке келтірілген залалдар үшін Туроператор жауапкершілік көтермейді. Көлік қызметтерін тиісті көрсетпеуге байланысты барлық наразылықтар, талап-арыздар тасымалдауды жүзеге асыратын әуе компаниясының талаптарына сәйкес тікелей тасымалдаушыға беріледі.

7.5.1. Туроператор Турөнім сатылған тұлғалардың кедендік бақылаудан өтуге, тіркеуге немесе ұшаққа отырғызуға және т.б. үшін белгіленген уақытқа кешіккені үшін жауапкершілік көтермейді.

7.5.2. Туроператор әуе рейстерінің жөнелтілуіне немесе келуіне өзгерістер енгізу нәтижесінде туындаған Туристердің қосымша шығыстарына, мысалы, тамақтануға, таксиге, ұялы телефонмен сөйлесуге, жол жүру құжаттарына шығыстарға, қосымша тұруға және басқа да шығындарға жауапкершілік көтермейді.

7.5.3. Туроператор Турист тасымалдау кезінде ұсынатын мемлекеттік органдар берген құжаттардың болуына, сенімділігіне және дұрыс рәсімделуіне жауапкершілік көтермейді. Тасымалдаушы құжаттары толық ұсынылмаған немесе дұрыс рәсімделмеген жолаушыны (Туристті) тасымалдаудан бас тартуға құқылы және заңдардың, ережелердің, құзыретті мемлекеттік органдардың ұйғарымдарының сақталмауымен байланысты залалдар мен шығындар үшін жолаушы (Турист) алдында жауапкершілік көтермейді.

7.6. Туроператор Турдың бүкіл кезеңі ішінде Турагент Туристтерінің багажының, құндылықтарының және құжаттарының сақталуына жауапкершілік көтермейді.

7.7. Туроператор билік органдарының немесе жауапты тұлғалардың шешімі бойынша құқық тәртібін бұзғаны немесе басқа да себептер бойынша кіруге немесе шығуға Туристке тыйым салынса, немесе Туроператорға байланысты емес басқа да себептер бойынша Турист Турөнімді пайдаланбаса,

Туроператор жауапкершілік көтермейді. Мұндай қызметтер Туроператормен көрсетілген болып саналады және олардың құны қайтарылмайды.

7.8. Егер Турист өз қалауы бойынша немесе өз мүдделеріне байланысты қызмет көрсету кезеңінде Туроператор арқылы ұсынылатын қызметтердің барлығын немесе бір бөлігін пайдаланбаған болса, Туроператор Туристтің төленген қызметтерге жұмсаған ақшалай шығындарын өтеуге жауапкершілік көтермейді. Турагенттің және/немесе Туристтің Өтінімде ескерілген қызметтерден тыс шығындары өтеуге жатпайды.

7.9. Болатын елдегі қонақ үй (мейманхана, басқа орналастыру нысаны) аумағында немесе оған іргелес аумақта қонақ үй әкімшілігінің шешімімен немесе жергілікті билік органдарының рұқсатымен кез келген мемлекеттік немесе жеке тұлғалар жүзеге асыратын құрылыс және жөндеу жұмыстарын жүргізу жоспарлары туралы ақпарат Туроператорда жоқ және ол Туристке осыған байланысты келтірілген қолайсыздықтар үшін жауапкершілік көтермейді.

7.10. Қонақ үй санаты (орналастыру нысаны) туралы ақпаратты ұсыну кезінде Туроператор тек қонақ үй (орналастыру нысаны) әкімшілігі ұсынған жіктеулерді басшылыққа алады.

7.11. Әуе компаниясы «қос брондау» жағдайында, яғни Турагент билеттерді брондау туралы өтінімді бір адамға екі немесе одан да көп рет қате/әдейі ұсынған жағдайда Туристке брондалған орынның күшін жойғаны үшін Туроператор жауапкершілік көтермейді.

7.12. Туроператор тиісті мемлекеттік органдардың (елшіліктердің, консулдықтардың, кедендік, шекара қызметтерінің және т.б.), оның ішінде шет мемлекеттің, туристке виза беруден (болатын елге кіру/шығуға рұқсат беруден) бас тартуы үшін жауапкершілік көтермейді, тіпті Туроператор турист үшін оның құжаттарын Қазақстан Республикасындағы шет мемлекеттің тиісті өкілдіктеріне (қызметтеріне/органдарына) беру бойынша нақты әрекеттерді жүзеге асырса да. Мемлекеттік органдардың (елшіліктің/консулдықтың, кедендік, шекара қызметінің/көші-қон қызметінің және т.б.), соның ішінде шет мемлекеттің, шешіміне байланысты турды сатып алған тұлғаның саяхат жасауы мүмкін болмаған жағдайда, тұлғаға оның тапсырысына байланысты нақты жұмсалған шығыстар қайтарылмайды (өтелмейді), бұл шығыстарға консулдық алым, әуе билеттері және т.б. кіреді, бірақ олармен шектелмейді.

7.13. Туроператор туристерге туристік қызметтерді алуы үшін қажетті құжаттарды уақтылы беруге байланысты елшіліктер мен консулдықтардың әрекеттері үшін жауапкершілік көтермейді.

7.14. Турагент өкілеттіктерді асыра пайдаланған және Туроператордың мүдделеріне қайшы келетін іс-әрекеттер жасаған жағдайда, Турагент өкілеттіктерді асыра пайдалану міндеттемелерін жеке өзі үшін алған деп саналады және өкілеттіктерді асыра пайдаланудың барлық теріс салдары үшін дербес жауапкершілік көтереді.

7.15. Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес Туроператор мен Турагент арасындағы осы Шартқа сәйкес туындайтын барлық құқықтық қатынастарға қатысты моральдық зиянды өтеу мүмкіндігі алынып тасталады.

7.16. Турагент және/немесе Турист Туристтің виза алуы үшін Туроператорға көрінеу жалған және/немесе бұрмаланған құжаттарды ұсынған жағдайда, Турагент Туроператорға осындай Туристке арналған туристік өнім құны мөлшерінде айыппұл төлеуге міндеттенеді.

7.17. Турагент және/немесе Турист Туроператорға көрінеу жалған және/немесе бұрмаланған құжаттарды ұсынған немесе туристік қызметтерді брондау кезінде Join UP! Online брондау жүйесіне Туристердің дәйексіз немесе бұрмаланған деректерді енгізген жағдайда, Турагент Туроператорға осындай Турист (Туристер) үшін туристік өнімнің екі еселенген құны мөлшерінде айыппұл төлеуге міндеттенеді.

7.18. Турагенттің кінәсінен/бастамасынан әуе билеттеріндегі туристің тегі өзгерген жағдайда, егер мұндай әуе билеттерінің тариф талаптары бұған мүмкіндік берсе, Туроператор турөнім құнының 10% мөлшерінде айыппұл салуға құқылы. Деректерді ауыстыруға мүмкіндік бермейтін тарифте Турагент жаңа әуе билетін төлеуге міндетті, бұл ретте бұрын брондалған/жазып берілген әуе билетінің құны қайтарылмайтын болып табылады.

7.19. Егер Турагент туристік өнімді төлемесе немесе толық көлемде төлемесе немесе осы Шарт бойынша басқа да міндеттемелерді бұзса, Туроператор осы Шарттың талаптары бойынша туристік қызметтерді көрсету жөніндегі өз міндеттемелерін орындауды тоқтатуға құқылы.

7.20. Әуе немесе басқа тасымалдауларға билеттерді өз бетінше брондау және тапсырыс беру жағдайында (егер әуе саяхаты турөнімнің құрамына кірмесе), Турагент билеттердің күшін жою кезінде соманы қайтару мүмкіндігін жоққа шығаратын тасымалдаушының тарифі бойынша сатып алуға жауапкершілік көтереді.

7.21. Турагенттің Туроператор алдында қандай да бір берешегі болған жағдайда, соңғысы осындай берешегі толығымен өтелгенге дейін осы Шарттың 3.1.1-тармағында көзделген әрекеттерді орындау міндетінен босатылады.

7.22. Турагенттің осындай бұзушылықты Турагент жасағанын анықтауға мүмкіндік беретін электрондық ресурстың принтскрині (экрандағы суретті басып шығару) арқылы (басқа жолмен) растауға болатын, осы Шарттың 5.2-тармағын бұзуының әрбір анықталған фактісі үшін агенттік сыйақыны 6 айға дейінгі мерзімге 1%-ға төмендету түрінде жауапкершілік қолданылады, бұл туралы Турагентке жазбаша түрде хабарланады.

7.23. Осы Шарттың 11.4-тармағында белгіленген Туроператордың коммерциялық құпиясын Турагенттің ашуының әрбір анықталған фактісі төлем күні 1000 (Бір мың) АҚШ долларына тең мөлшерде айыппұл төлеуге әкеп соғады.

## **8. ШАҒЫМ-ТАЛАПТАРДЫ ҚАРАУ ЖӘНЕ ДАУЛАРДЫ РЕТТЕУ ТӘРТІБІ**

8.1. Туристпен Турагент арқылы жасалған барлық негізделген шағым-талаптар (арыздар, шағымдар, наразылықтар) Туристтің аты-жөнін, күнін, тұрған жерін қамтуы, сондай-ақ сол жерде жасалған, Турист және Туроператордың өкілі (немесе қонақ үй өкілі/турды ұйымдастырушы серіктестер) қол қойған актімен қоса берілуі тиіс, сондай-ақ құжаттармен (фото және бейне жазбалар) расталған болуы керек. Шағым-талаптарды Туроператор тур аяқталғаннан кейін 14 күнтізбелік күн ішінде алуы керек. Шағым-талаптарды Турагент тіркемелер тізімі бар пошта арқылы тапсырыс хатпен жіберуі керек. Шағым-талаптармен бірге Туроператорға Турагенттің Туристпен жасалған шарттың көшірмесі, Туристтің тур үшін Турагентке төлегенін растайтын құжаттар, оқиғаға қатысты басқа да құжаттар ұсынылады. Туроператор растаған шағым-талаптар негізінде Тараптардың өкілдері өтемақы төлеудің мөлшерін, мерзімі мен тәртібін талқылайды және шешім қабылдайды.

8.2. Шағым-талапты Туроператордың электрондық пошта адресіне жіберген кезде, хатта шағым-талап жіберілетін Турды брондау нөмірі көрсетілуі керек. Егер шағым-талап түскен Турды анықтау мүмкін болмаса, мұндай шағым-талап Турагентке 3 жұмыс күні ішінде қайтару хаты арқылы хабарлай отырып, қараусыз қалдырылуы тиіс.

8.3. Шағым-талапты Join UP! Online брондау жүйесіндегі Турагенттің Жеке кабинеті арқылы жіберген кезде, Турагент «Шағым-талаптар» бөлімінде шағым-талапты қарауға жіберу туралы хабарлама жазуға міндетті. Турагенттің осындай хабарлама жіберген күні Туроператордың шағым-талапты алған күні болып табылады.

8.4. Туроператор Турагенттен келіп түскен шағым-талап құжаттарын олар келіп түскен күннен бастап 30 күн ішінде қарайды.

8.5. Турагент осы Шарттың 8.1., 8.2., 8.3-тармақтарында ескерілген талаптарды бұза отырып берген немесе мәлімдеген шағым-талаптар Туроператормен қарауға қабылданбайды және Турагент Туроператорға талап қою құқығынсыз және мұндай талаптарды Туроператор есебінен қанағаттандыру құқығынсыз олар үшін дербес жауапкершілік көтереді.

8.6. Туроператор қабылдамайды және қонақ үйлер (басқа орналастыру нысандары) көрсететін қызметтегі кейбір ауытқулармен байланысты наразылықтар (шағым-талаптар) қабылдамайды және олар үшін жауапкершілік көтермейді, мысалы: дәмсіз тағам, қосымша қызметтердің жоғары құны, сенімсіз Интернет қосылымы, суды және электрмен жабдықтауды ағыту, бөлмелер мен аумақтарды тазалау және т.б., сондай-ақ турист болатын/демалатын елдегі туристік қызмет нарығының кез келген субъектілерінен турист өз бетінше сатып алған тұтынушылық қызметтердің жағымсыз салдары үшін.

8.7. Тараптар орналастыру нысандарының (қонақ үйлердің) және бөлмелердің санаттарын анықтау бойынша мамандар және сарапшылар болып табылмайтынын айқындады. Осындай даулы мәселелерді шешу кезінде Тараптар қонақ үйдің өзі немесе турда қабылдаушы тарап ұсынған ақпаратты басшылыққа алады.

8.8. Тараптар осы Шартты орындау кезінде туындаған дауды шешудің міндетті сотқа дейінгі тәртібін белгіледі.

8.9. Дауды сотқа дейін реттеу тәртібіндегі наразылық осы Шарттың 11-бөлімінде көрсетілген заңды мекенжайға немесе электрондық пошта адресіне жіберілуге тиіс. Наразылықты қарау мерзімі – 30 күнтізбелік күн.

8.10. Осы Шартты орындау кезінде туындаған дау 60 күн ішінде сотқа дейінгі тәртіппен реттелмесе, ол Туроператордың орналасқан жері бойынша сотқа шешуге жіберіледі.

## **9. Online ТАПСЫРЫС**

9.1. Join UP! Online брондау жүйесі – бұл турөнімге кіретін туристік қызметтерді Интернет желісін пайдалана отырып брондау жүйесі. Join UP! Online брондау жүйесі Туроператордың [www.joinup.kz](http://www.joinup.kz) ресми сайтында ұсынылған және Туроператордың меншігі болып табылады.

Join UP! Online брондау жүйесі толық пайдалану үшін, соның ішінде туристік қызметтерді брондау үшін, Туроператор Турагентке Туроператордың сайтында Join UP! Online брондау жүйесіндегі Жеке кабинетке кіру үшін логин мен құпия сөз береді.

9.2. Логин мен құпия сөз құпия ақпарат болып табылады және жариялауға және/немесе үшінші тұлғаларға беруге жатпайды. Туроператор құпия сөз мен логинді Турагент Туроператордың сайтында тіркеуден өткеннен кейін, логин мен құпия сөзді беруге Турагенттің өтінімін алғаннан кейін және осы Шартты жасасқаннан кейін береді.

9.3. Турагент Join UP! Online брондау жүйесін рұқсатсыз (дұрыс емес) пайдалану нәтижесінде Туроператорға келтірілген залалдардың толық өтелуіне кепілдік береді, егер мұндай залалдар Турагенттің немесе Турагент логин мен құпия сөзді хабарлаған немесе Турагенттің логин мен құпия сөзді дұрыс сақтамауына байланысты оларға қол жеткізген тұлғалардың кінәсінен туындаса. Турагент Join UP! Online брондау жүйесінде туристік қызметтерді Турагенттің құпия сөзі мен логинімен брондау нәтижесінде келтірілген Туроператордың барлық шығындарын төлейді.

9.4. Турагент Join UP! Online брондау жүйесі дұрыс пайдаланылады деп кепілдік береді, сондай-ақ оны Турагент басшысының тиісті жазбаша өкімімен уәкілеттік берілген, жүйені пайдалану мәселелерінде құзыретті, сондай-ақ осы Шарттың 9.2-тармағына сәйкес рұқсаты бар қызметкерлер ғана пайдаланады деп кепілдік береді.

9.5. Турагент, қажет болған жағдайда, бұрын берілген құпия сөз бен логиннің күшін жою қажеттілігі туралы Туроператорды уақтылы және жазбаша түрде (күшін жоюға әкеп соқтыратын жағдай туындаған сәттен бастап 10 минут ішінде) хабарлауға міндеттенеді.

9.6. Туроператор Join UP! Online брондау жүйесін пайдалану және жұмыс істеуі бойынша ақпараттық қолдау көрсетеді.

9.7. Турагент Туристтің тиісті жазбаша тапсырысы болған жағдайда ғана турларды біржақты тәртіппен брондауға құқылы. Туроператор растаған тапсырыстың маңызды талаптарына сәйкес туристік қызмет көрсету шартын жасасу жауапкершілігі Турагентке жүктеледі.

9.8. Туроператор ақпарат беру нысанын және брондауларды қалыптастыру және жүзеге асыру ережелерін өзгертуге құқылы.

9.9. Join UP! Online брондау жүйесін пайдалана отырып тапсырыстарды рәсімдеу жөніндегі құқықтық қатынастарға осы Шарттың Брондау парағын жалпы тәртіппен беруге қатысты ережелері қолданылады.

9.10. Join UP! Online брондау жүйесі арқылы Туроператордың өтінімді растауы және тиісті шотты ұсынуы Турагент өтінімінде көрсеткен туристік қызметтерді төлеуге негіз болып табылады. Төлем Шарт талаптарына сәйкес жүзеге асырылады. Join UP! Online брондау жүйесі арқылы ұсынылған барлық шоттар түпнұсқада, жазбаша түрде ұсынылған болып саналады.

9.11. Join UP! Online брондау жүйесі пайдалана отырып Турагент атынан жіберілген барлық тапсырыстар (брондауға өтінімдер) жазбаша түрде рәсімделген тапсырыстардың күшіне ие және осы Шарттың талаптарына және қолданыстағы заңнамаға сәйкес жауапкершілікке әкеледі.

9.12. Join UP! Online брондау жүйесінде жасалған, Туроператор акцепттеген тапсырыстан (брондауға өтінімінен) бас тарту үшін Турагенттің жауапкершілігі Шарттың 7.2.3-тармағына сәйкес белгіленеді.

9.13. Турагент Join UP! Online брондау жүйесін дұрыс пайдаланбаған жағдайда, осы Шарттың талаптарын немесе қолданыстағы заңнаманы бұзған жағдайда, Туроператор Турагенттің оған қол жеткізуін шектеуге құқылы.

## **10. Күші еңсерілмейтін мән-жайлар (форс-мажор)**

10.1. Егер тиісінше орындау күші еңсерілмейтін мән-жайлардың салдарынан мүмкін болмаса, Тараптар осы Шарт бойынша міндеттемелерді орындамағаны немесе тиісінше орындамағаны үшін мүліктік жауапкершіліктен босатылады.

Тараптар осы Шарт бойынша күші еңсерілмейтін мән-жайларға мыналарды жатқызуға болады деп анықтады:

А. су тасқыны, жер сілкінісі, цунами, эпидемиялар және осы жерде табиғи апаттарға жатқызылатын басқа да табиғи апаттар; орман өрттері, жарылыстар, әуе кемесіне тыйым салу, көлік құралдарының істен шығуы немесе зақымдануы, ереуіл, саботаж, локаут, соғыс, революция, жаппай тәртіпсіздіктер, террористік әрекеттер, апаттар, техногендік апаттар және осы Шарттың талаптарын орындауға тікелей әсер еткен басқа да күтпеген жағдайлар;

Б. дүлей апаттар болып табылмайтын, бірақ қызметтерді толық көлемде және тиісті сапада көрсету мүмкін еместігіне әкелетін қолайсыз ауа райы жағдайлары;

В. тараптардың осы Шарттың талаптарына сәйкес өздеріне қабылдаған міндеттемелерді тиісінше орындау мүмкін еместігіне әкеп соқтырған нормативтік актілерді мемлекеттік органдардың қабылдауы;

Г. туристердің өміріне, денсаулығына және жеке қауіпсіздігіне қауіп төндіретін болатын елдегі немесе аймақтағы басқа оқиғалар, сондай-ақ саяхатты ұйымдастыру бойынша тараптардың еркіне және туристік серіктестердің еркіне байланысты емес басқа да жағдайлар.

10.2. Күші еңсерілмейтін мән-жайлардың салдарынан өз міндеттемелерін орындау мүмкін болмаған Тарап екінші Тарапты осындай мән-жайлардың басталу уақыты, ықтимал ұзақтығы және тоқтатылуының сенімді (немесе болжамды) күні туралы жазбаша хабардар етуге міндетті.

10.3. Турагент күші еңсерілмейтін мән-жайлардың басталуына байланысты туындаған кешіктіру салдарынан орындауға қызығушылық жоғалған болса, осы Шартты (форс-мажорлық мән-жайлар әрекеті таралатын міндеттеменің (Турдың) бөлігінде) орындаудан бас тартуға құқылы. Бұл жағдайда Турдың күшін жою осы Шарттың 6-бөлімінде ескерілген талаптар бойынша міндетті болып табылады. Бұл ретте Туроператор Турагенттің және/немесе Туристердің алдында күші еңсерілмейтін мән-жайлардың басталуына байланысты міндеттемені орындаудың кешіктірілуінен келтірілген залалдар үшін жауап бермейді.

10.4. Күші еңсерілмейтін мән-жайлардың кез келгені 20 (жиырма) күннен астам уақытқа созылса, шарттың кез келген тарапы форс-мажорлық мән-жайлармен тарайтын міндеттеменің бөлігінде екінші тарапқа қатысты міндеттемелердің қарсы орындалуын осындай мән-жайлардың кезеңіне тоқтата тұруға құқылы. Бұл жағдайда әрбір тарап шығындар мен залалдарды дербес көтереді.

## **11. ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР**

11.1. Осы Шарт жасалған сәттен бастап күшіне енеді және Туроператор мұндай ақпаратты ресми сайтта орналастыру арқылы және/немесе Турагентке кез келген тәсілмен жазбаша хабарлама жіберу арқылы оның тоқтатылуы туралы ақпаратты хабарлағанға дейін қолданыста болады. Осы Шартқа қол қою арқылы Турагент осы Шарт жасалған күннің алдындағы күннен бастап туристік өнімді сату туралы Туроператормен бұрын қол қойылған агенттік шарттардың қолданылуын тоқтату туралы хабардар етілген болып саналады.

11.2. Осы шартқа қол қою арқылы Турагент «Дербес деректер және оларды қорғау туралы» Қазақстан Республикасы Заңының талаптарын ескере отырып, Туроператорға осы Шартқа байланысты немесе оны орындау үшін берілген немесе берілетін Турагенттің дербес деректерін, сондай-ақ жеке тұлғалардың (Туристердің, Тұтынушылардың) дербес деректерін жинауға және өндеуге Туроператорға келісімін растайды (және Туроператордың сұрауы бойынша 1 жұмыс күні ішінде жазбаша түрде ұсынады). Дербес деректер субъектісі келісімінің нысаны (№ 2 Қосымша) осы Шарттың ажырамас бөлігі болып табылады. Турагент Туроператорға берілген немесе берілетін кез келген дербес деректердің Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарына сәйкес алынғанына және заңды түрде Турагенттің пайдалануында екеніне кепілдік береді.

Турагент осы Шартты орындау тәртібімен қызметтерді Турагент пен Туристке ұйымдастыру және көрсету мақсатында оларды кейіннен өндеу үшін, оның ішінде Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында көзделген жағдайларда оларды пайдалану және тарату, өзгерту, үшінші тұлғаларға оларға рұқсат беру үшін, сондай-ақ Туроператордың дербес деректерді үшінші тұлғаларға өндеуге беру үшін жоғарыда аталған дербес деректерді Туроператорға беруге барлық қажетті заңды негіздері бар екенін растайды.

11.3. Туроператормен алдын ала жазбаша келісу бойынша ғана Турагент Туроператордың туристік өнімін сатуға байланысты өз құқықтары мен міндеттерін үшінші тұлғаларға табыстай алады немесе басқа жолмен бере алады, бұл ретте Турагент мұндай тұлғалар үшін Туроператор алдында толық жауапкершілік көтереді.

11.4. Турдың құрамындағы жекелеген қызметтердің құны туралы ақпарат Туроператордың коммерциялық құпиясы болып табылады және оны Турагентке, Туристке (Тұтынушыға) жария етуге болмайды. Турагентке мұндай ақпарат осы Шартты орындау барысында белгілі болса, ол Туроператордың жазбаша келісімінсіз оны үшінші тұлғаларға ашуға құқығы жоқ.

11.5. Шарт тараптардың бірінің өтініші бойынша өзгертілуі немесе бұзылуы мүмкін. Шартты өзгертуге немесе бұзуға ниет білдірген тарап шарттың екінші тарапына бұл туралы ұсыныс жіберуі керек. Шарттың тарапы ұсынысты алғаннан кейін жиырма күн ішінде оны қарау нәтижелері туралы екінші тарапты хабардар етеді.

11.6. Тараптрадың әрқайсысы екінші Тарапты жазбаша хабардар ете отырып, осы Шартты орындаудан біржақты тәртіппен бас тартуға құқылы.

11.7. Электрондық нысандағы барлық құжаттар, соның ішінде хат-хабарлар соттағы сол немесе басқа тараптың жауапкершілігінің дәлелі бола алады.

11.8. Осы Шартта және/немесе туристік қызмет көрсету шартында көзделмеген жағдайларда тараптар Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының ережелерін басшылыққа алады.

11.9. Шарт бірдей заңды күші бар орыс тіліндегі екі данада жасалған, тараптардың әрқайсысы үшін бір данадан.

## 12. ТАРАПТАРДЫҢ МЕКЕНЖАЙЛАРЫ МЕН ҚОЛДАРЫ

| Туроператор:                                                                                                                                                                                                                                                                     | Турагент:                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| «Join UP (Джоин Ап)» ЖШС<br>БСН:191040027803<br>Мекенжайы: Алматы қ., Медеу ауданы,<br>Самал-3 ықшамауданы, 15-үй, 10-п.<br>Байланыстар: +7 (727)3-500-300<br>«Банк ЦентрКредит» АҚ филиалы<br>ЖСК: KZ648562203107290620<br>БСК: KСJBKZKX<br><br>Директор:<br><br>Руденкова Е.В. | _____<br>БСН: _____<br>Мекенжайы: _____<br>Байланыстар: _____<br>Банк: _____<br>ЖСК: _____<br>БСК: _____<br><br>_____: _____<br>_____/_____ |

ТУРОПЕРАТОР  
БЕКІТЕМІН  
«Join UP! (Джоин АП)» ЖШС директоры

ТУРАГЕНТ  
БЕКІТЕМІН  
Директор

\_\_\_\_\_/Руденкова Е.В.  
күні

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
күні

### АГЕНТТІҢ ЕСЕБІ

Есепті кезең:\_\_\_\_\_  
Жасалған жері: Алматы қ.

№ \_\_\_\_\_ Агенттік шартты орындау шеңберінде, Турагент Туроператордың мүддесінде және тапсырмасымен келесі туристік өнімдерді (турөнімдерді, турларды) сатуға шарттар жасасты

| №<br>р/с | Туристтік<br>өнімнің<br>нөмірі<br>(Өтінім) | Турдың<br>елі | Турдың<br>мерзімі<br>дегі | Туристтердің<br>саны | Туристтік<br>өнімнің<br>бағасы<br>(өтінімнің<br>жалпы<br>құны), тур<br>валютасы<br>нда | Туристтік<br>өнімнің<br>бағасы<br>(өтінімнің<br>жалпы<br>құны),<br>теңге | Турагенттің<br>агенттік<br>сыйақысы,<br>теңге | Туроператорға<br>аударылуға<br>тиіс<br>өтінімнің<br>таза құны | Туроператорға<br>аударылған төлем | Ескертпе |
|----------|--------------------------------------------|---------------|---------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------|
| 1        |                                            |               |                           |                      |                                                                                        |                                                                          |                                               |                                                               |                                   |          |
| 2        |                                            |               |                           |                      |                                                                                        |                                                                          |                                               |                                                               |                                   |          |
| 3        |                                            |               |                           |                      |                                                                                        |                                                                          |                                               |                                                               |                                   |          |
| 4        |                                            |               |                           |                      |                                                                                        |                                                                          |                                               |                                                               |                                   |          |
| 5        |                                            |               |                           |                      |                                                                                        |                                                                          |                                               |                                                               |                                   |          |
| Жиыны:   |                                            |               |                           |                      |                                                                                        |                                                                          |                                               |                                                               |                                   |          |

1. Турагент есепті кезеңде \_\_\_\_\_ (сөзбен) сатты.
2. Есепті кезеңдегі Турагенттің агенттік сыйақысы \_\_\_\_\_ (сөзбен) сомасын құрады.
3. Туроператор есепті кезеңде \_\_\_\_\_ (жазбаша) аударылды.
4. Қайтарылуға тиіс турдың құны \_\_\_\_\_ (сөзбен).
5. Есепті кезеңдегі қайтарылуға тиіс Турагенттің агенттік сыйақысы \_\_\_\_\_ (сөзбен) сомасын құрады.
6. Есепті кезеңде Туроператор Турагентке \_\_\_\_\_ (сөзбен) қайтарды.
7. Есепті кезеңде Туроператор Турагенттен \_\_\_\_\_ (сөзбен) мөлшерінде айыппұл санкциялары сомасын есептеп, алды.
8. Тараптар осымен есепті кезеңдегі № \_\_\_\_\_ Агенттік шартты орындау шеңберінде Турагент шеккен барлық шығыстарды Турагент дербес және өзінің Агенттік сыйақысы есебінен төлейтінін белгілейді.
9. Есепті айдан кейінгі айдың 25 күніне дейін Есеп бойынша негізделген ауыстырулар/ұсыныстар болмаса, мұндай Есепке Тараптар қол қойған болып есептеледі.

«Join UP! (Джоин АП)» ЖШС бас бухгалтері

бас бухгалтері

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Субъектiнiң дербес деректердi жинауға және өндеуге келiсiмi

|    |                                                                                         |                                                                                                                                                                             |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Келiсiм кiмге берiлдi                                                                   | «Join UP (Джоин АП)» ЖШС, БСН 191040027803 (бұдан әрi – Оператор)                                                                                                           |
| 2. | Келiсiмдi кiм бердi                                                                     | _____<br>(Туристтiң толық аты-жөнi)                                                                                                                                         |
| 3. | Келiсiмнiң қолданылу мерзiмi немесе кезеңi                                              | _____<br>(Тур аяқталғаннан кейiн 3 жыл)                                                                                                                                     |
| 4. | Оператордың дербес деректердi үшiншi тұлғаларға беру мүмкiндiгi туралы мәлiметтер       | _____<br>(көрсетiңiз: рұқсат етемiн/рұқсат етпеймiн*)                                                                                                                       |
| 5. | Субъектiнiң дербес деректерiн өндеу дербес деректердi трансшекаралық берумен байланысты | _____<br>(дербес деректердi трансшекаралық беруге көзқарасыңызды көрсетiңiз: рұқсат етемiн/рұқсат етпеймiн**)                                                               |
| 6. | Жалпыға қолжетiмдi көздерде дербес деректердi тарату туралы мәлiметтер                  | Оператор дербес деректердi жалпыға қолжетiмдi көздерде жарияламайды.                                                                                                        |
| 7. | Субъектiге қатысты жиналатын деректер тiзбесi                                           | Тегi; аты; туған күнi; азаматтығы; жеке сәйкестендiру нөмiрi; төлқұжаттың сериясы, нөмiрi, берiлген күнi және жарамдылық мерзiмi, телефон нөмiрi, электрондық пошта адресi. |
| 8. | Оператор белгiлейтiн басқа да мәлiметтер                                                | Субъект жеке келiсiм негiзiнде бередi.                                                                                                                                      |

\*егер Турист «рұқсат етпеймiн» деп көрсетсе, Турагент Турды брондаудан бас тартуға мiндеттi.

\*\*егер Турист «рұқсат етпеймiн» деп көрсетсе, Турагент Турды брондаудан бас тартуға мiндеттi